Commissariat aux langues officielles | Office of the Commissioner of Official Languages

Ottawa, le 6 juin 2000

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Les services fédéraux dans les deux langues officielles en Ontario : Malgré certains progrès, des problèmes perdurent

La commissaire aux langues officielles, madame Dyane Adam, a rendu public aujourd'hui un rapport de suivi sur les bureaux fédéraux désignés bilingues en Ontario, à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Des études de cette nature sont un moyen pour la commissaire de remplir son mandat en vérifiant si les bureaux fédéraux respectent la *Loi sur les langues officielles* et offrent au public un service de qualité dans les deux langues officielles.

En Ontario, à l'extérieur de la région de la capitale nationale, 752 bureaux fédéraux sur 2 589 sont désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles, soit 29 p. 100 des bureaux. Le rapport évalue 76 de ces bureaux. Les résultats obtenus en Ontario font état de légers progrès dans l'offre de services bilingues depuis notre étude initiale de 1994, mais les résultats sont dans l'ensemble insatisfaisants.

La commissaire s'attend à ce que les institutions fédérales prennent toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de l'Ontario se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service. Celle-ci comprend notamment la disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles, un accueil bilingue de la part des employés fédéraux qui forment le premier maillon de la chaîne de service, et la disponibilité du service lui même dans les deux langues officielles.

L'affichage et la documentation

Alors que notre étude démontre que l'affichage, les formulaires et la documentation sont disponibles dans les deux langues officielles dans presque tous les bureaux vérifiés - une amélioration par rapport à 1994 - la commissaire déplore que 15 des bureaux désignés visités n'affichaient toujours pas un pictogramme pour signaler la disponibilité des services dans les deux langues officielles.

L'accueil bilingue au téléphone et en personne

Lorsqu'un citoyen téléphone ou se présente dans un bureau fédéral désigné bilingue, les employés doivent l'accueillir dans les deux langues officielles pour signaler que le service est disponible en français ou en anglais. En 1994, le public avait une chance sur deux d'être accueilli dans les deux langues officielles lorsqu'il téléphonait à un bureau fédéral désigné bilingue en Ontario. Aujourd'hui, on note une légère amélioration, mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel répondait aux appels. En effet, notre étude démontre que les employés utilisent une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans seulement 52 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 16 p. 100 des cas. La commissaire est déçue de noter que le citoyen qui se présente en personne dans un bureau fédéral désigné bilingue en Ontario est accueilli dans les deux langues officielles dans moins d'un bureau sur quatre (22 p. 100), comparativement à 12 p. 100 en 1994.

« Nos études démontrent que l'accueil bilingue en personne et au téléphone fait défaut dans toutes les provinces et tous les territoires, et malheureusement l'Ontario ne fait pas exception. L'absence d'accueil bilingue de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française d'exercer leurs droits linguistiques. Les bureaux fédéraux doivent immédiatement prendre des mesures pour corriger cette situation », a insisté madame Adam.

Le service au téléphone et en personne

Notre étude de 1994 démontrait que le citoyen réussissait à avoir le service en français au téléphone de la part des bureaux fédéraux désignés dans 70 p. 100 des cas. La situation s'est légèrement détériorée car notre suivi démontre que le service en français était disponible au téléphone de façon constante dans seulement 68 p. 100 des cas, et de façon occasionnelle dans 18 p. 100 des cas. Dans 14 p. 100 des cas, le service téléphonique était tout simplement inexistant en français.

La disponibilité du service en personne en français a connu une amélioration. En effet, le public avait accès à un service en français dans les trois quarts des bureaux désignés visités (76 p. 100), comparativement à 66 p. 100 lors de l'étude de 1994. « Je suis heureuse de voir ce progrès, cependant, je comprends mal pourquoi près d'un quart des bureaux vérifiés en Ontario sont incapables d'offrir un service en français aux citoyens qui se présentent dans leurs locaux ». Madame Adam estime qu'il devrait être possible pour les bureaux fédéraux désignés d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles. « Les institutions fédérales en Ontario doivent prendre des mesures énergiques pour faire en sorte que les services en français soient disponibles en tout temps, dans tous les bureaux désignés. Il s'agit là du seul objectif qui est acceptable et satisfaisant », a insisté la commissaire.

Ce rapport sur l'Ontario est le dernier d'une série de treize rapports de suivi dans chaque province et territoire. D'ici la fin de l'année, la commissaire publiera un rapport synthèse faisant état de la situation générale au pays.

-30-

Renseignements

Représentant de la commissaire (région de l'Ontario)

[redacted]

Date de modification : 2007-08-29